

<b>DE LA SOBERA</b>	<b>Manual de Organización y Funciones</b>			<b>Gerencia de Posventa</b>
	Versión: 01	Fecha de aprobación: 24 / 09 / 2024	Código: MOF - GPV - 014	

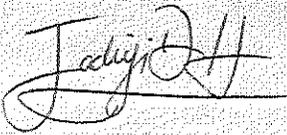
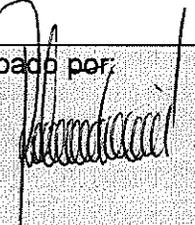
# DE LA SOBERA S.A.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### JEFE DE SERVICIOS CHEVROLET

**MOF - GPV - 014**

Versión: 01

Elaborado por: 	Verificado por:  Fernando Ramirez Coord. de Servicios Automóviles DE LA SOBERA	Aprobado por: 
<b>Jadiyi Duarte</b> Analista de Procesos	<b>Fernando Ramirez</b> Coordinador de Servicios Automóviles	<b>Roland Thiede</b> Gerente de Posventa

<b>Descripción de las modificaciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y relación jerárquica.</li> <li>• Formación y Experiencia.</li> <li>• Funciones específicas.</li> </ul>
<b>Fecha de vigencia:</b>	24 / 09 / 2024

<b>DE LASOBERA</b>	<b>Manual de Organización y Funciones</b>		<b>Gerencia de Posventa</b>
	<b>Jefe de Servicios Chevrolet</b>		
	Versión: <b>01</b>	Fecha de aprobación: <b>24 / 09 / 2024</b>	

### INTRODUCCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Organización y Funciones tiene como objetivo establecer la organización formal de la empresa. El mismo se encuentra dirigido a todo el personal de la empresa. Todo cambio en las funciones debe formalizarse y mantenerse actualizado conforme a las políticas de la empresa. El contenido del presente documento es de cumplimiento obligatorio sujeto a sanciones conforme a las normas del código laboral.

### IDENTIFICACIÓN Y RELACIÓN JERÁRQUICA

<b>DENOMINACIÓN DEL ÁREA:</b>	Posventa Automóviles.	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO:</b>	Jefe de Servicios Chevrolet.	
<b>RELACIÓN SUPERIOR:</b>	Coordinador de Servicios Automóviles.	
<b>RELACIÓN INFERIOR:</b>	Asesor de Servicios, Encargado Administrativo de Servicios Automóviles, Gestor de Calidad Automóviles, Mecánico GM, Lavador de Vehículos.	
<b>SUSTITUCIÓN:</b>	Coordinador de Servicios Automóviles.	
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<b>DESEABLE</b>	<b>ALTERNATIVO</b>
<b>FORMACIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Especializado en Mecánica Automotriz, Electricidad y Sistemas de Inyección Naftera y Diesel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico Superior Certificado en Mecánica Automotriz.</li> <li>Conocimientos generales de Mecánica Automotriz, Electricidad y Sistemas de Inyección (Comprobables).</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia específica de 5 años o más.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia general de 3 años o más.</li> </ul>

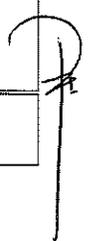
### CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimientos de motores nafteros/diésel, transmisión mecánica/automática, diferencial.
- Conocimientos de electricidad de automóviles (Diagnóstico de fallas eléctricas, lectura de diagramas eléctricos, reparación de fallas de sistemas de inyección, aire acondicionado).
- Manejo de herramientas de diagnóstico (Escáner, multítester, osciloscopio).
- Buen conocimiento de herramientas informáticas.
- Excelente relacionamiento interpersonal.
- Habilidad de comunicación oral.

### CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Liderazgo.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad de trabajo en equipo.

Elaborado por: <b>Jadiyi Duarte</b> Verificado por: <b>Fernando Ramirez</b>	Fecha de vigencia: <b>24 / 09 / 2024</b>	Aprobado por: <b>Roland Thiede</b>	Página: <b>2 de 4</b>
--	---	---------------------------------------	--------------------------



<b>DE LA SOBERA</b>	<b>Manual de Organización y Funciones</b>			<b>Gerencia de Posventa</b>
	<b>Jefe de Servicios Chevrolet</b>			
	Versión: <b>01</b>	Fecha de aprobación: <b>24 / 09 / 2024</b>	Código: <b>MOF - GPV - 014</b>	

- Trato agradable.
- Proactivo.
- Organizado.

NRO.	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Custodiar los recursos asignados a su área, tanto físicos (muebles, equipos, herramientas, instalaciones y hardware), informáticos (software, indicadores, datos e información de la Empresa y clientes) y de imagen de la Organización (buen nombre corporativo, importancia y respeto de la marca y la Empresa).	<b>Permanentemente</b>
2.	Tomar conocimiento, cumplir y hacer cumplir las políticas, funciones, normas y procedimientos establecidos por la Empresa.	<b>Permanentemente</b>
3.	Mantener comunicación constante y coordinar con los demás sectores de la empresa las actividades relacionadas con ellos.	<b>Permanentemente</b>
4.	Atender, direccionar y dar retorno a las consultas de los distintos sectores de la empresa en tiempo y forma.	<b>En cada caso</b>
5.	Informar en forma oportuna a su superior inmediato acerca de las actividades a su cargo, consultas y cualquier novedad que afecte al desarrollo de sus tareas.	<b>En cada caso</b>
6.	Analizar y recomendar al superior inmediato las opciones de solución para los inconvenientes operativos o las medidas tendientes a mejorar los sistemas o procedimientos.	<b>En cada caso</b>
7.	Participar en reuniones, seminarios, congresos y demás eventos de capacitación relacionados con las actividades de su sector, respetando horarios, información, exámenes y compromisos asociados.	<b>En cada caso</b>
NRO.	FUNCIONES ESPECÍFICAS	FRECUENCIA
8.	Asignar los trabajos de reparación a cada uno de los mecánicos.	<b>Diariamente</b>
9.	Controlar los presupuestos y la asignación de horas según cada tipo de trabajo.	<b>Diariamente</b>
10.	Brindar asistencia técnica ante consultas complejas realizadas en forma presencial o por vía telefónica.	<b>Diariamente</b>
11.	Gestionar, documentar y dar seguimiento a casos de garantías. Cargar el detalle de trabajos realizados bajo esta figura.	<b>Diariamente</b>
12.	Informar sobre faltantes de repuestos, insumos y herramientas necesarios para los trabajos de los mecánicos y gestionar la obtención de los mismos.	<b>Diariamente</b>
13.	Controlar el cierre y facturación de las órdenes de servicios ejecutados.	<b>Diariamente</b>
14.	Actuar de intermediario entre los mecánicos y el CAT (Centro de Atención Técnica) de fábrica GM y realizar el seguimiento de las consultas técnicas.	<b>En cada caso</b>
15.	Controlar los tiempos de trabajo asignados a cada mecánico tomando en cuenta la complejidad.	<b>Diariamente</b>
16.	Asistir al Operador de Call Center - Automóviles para realizar los agendamientos de forma correcta según categoría del mecánico y complejidad del trabajo.	<b>Diariamente</b>

Elaborado por: <b>Jadiyi Duarte</b> Verificado por: <b>Fernando Ramírez</b>	Fecha de vigencia: <b>24 / 09 / 2024</b>	Aprobado por: <b>Roland Thiede</b>	Página: <b>3 de 4</b>
--	---	---------------------------------------	--------------------------

<b>DE LASOBERA</b>	<b>Manual de Organización y Funciones</b>			<b>Gerencia de Posventa</b>
	<b>Jefe de Servicios Chevrolet</b>			
	Versión: <b>01</b>	Fecha de aprobación: <b>24 / 09 / 2024</b>	Código: <b>MOF - GPV - 014</b>	

<b>17.</b>	Reportar y mantener informado al Coordinador de Servicios Automóviles y al Gerente de Posventa sobre casos especiales, principalmente en período de garantía DLS.	<b>Semanalmente</b>
<b>18.</b>	Redactar en la orden de servicio el informe del trabajo realizado por los mecánicos, para la facturación y para la explicación al cliente por parte de los Asesores de Servicios.	<b>Diariamente</b>
<b>19.</b>	Solicitar presupuestos, enviar y retirar vehículos de talleres tercerizados, y realizar el seguimiento de los trabajos en los talleres mencionados (reparaciones de aire acondicionado, alineación, equipamientos, etc.).	<b>En cada caso</b>
<b>20.</b>	Brindar asistencia técnica y logística a los talleres GM de las sucursales (recepción y envío de repuestos, herramientas, servicios de terceros, datos técnicos, etc.)	<b>En cada caso</b>
<b>21.</b>	Brindar asistencia técnica y acompañamiento a los Asesores de Servicios de casa matriz con relación a los casos de garantías, reclamos, seguimiento de calidad de atención.	<b>En cada caso</b>
<b>22.</b>	Verificar el orden y limpieza del taller antes, durante y después de la jornada laboral.	<b>Diariamente</b>
<b>23.</b>	Gestionar la disposición final y facturación de hidrocarburos del taller de casa central.	<b>En cada caso</b>
<b>24.</b>	Asistir a las reuniones operativas que le sean solicitadas.	<b>En cada caso</b>
<b>25.</b>	Realizar informes de los trabajos realizados para el Coordinador de Servicios Automóviles.	<b>Diariamente</b>
<b>26.</b>	Cumplir con los delineamientos y realizar las actividades según el método de gestión implementado en el área. Informarse sobre los cambios y/o actualizaciones que puedan surgir participando de las reuniones, y cumplir con los compromisos que deriven de las mismas.	<b>Permanentemente</b>
<b>27.</b>	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por su superior e incluso aquellas que no estén enunciadas de forma explícita en este manual, y que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de su cargo.	<b>En cada caso</b>

Elaborado por: <b>Jadiyi Duarte</b> Verificado por: <b>Fernando Ramírez</b>	Fecha de vigencia: <b>24 / 09 / 2024</b>	Aprobado por: <b>Roland Thiede</b>	Página: <b>4 de 4</b>
--	---	---------------------------------------	--------------------------